



Analisis Optimalisasi Instagram @pemprov. sumbar Sebagai Media Informasi Publik Di Ruang Publik

Sandra Syarli Yenita¹, Yayuk Lestari², Rinaldi³

¹Sandra Syarli Yenita

Email: sandrasyarliyenita@gmail.com

²Yayuk Lestari

Email: lestariyayukizza@gmail.com

³Rinaldi

Email: rinaldisikumbang@gmail.com

ABSTRACT

Social media platform Instagram has become a public communication channel used by governmental institutions to disseminate public information to the community. Nevertheless, Instagram @pemprov.sumbar lacks significant public interaction. This research aims to describe the optimization of the use of public space on Instagram @pemprov.sumbar. Furthermore, this study aims to describe the inhibiting factors of managing the Instagram account @pemprov.sumbar as a means of conveying public information. The theory employed in this study is the public sphere theory developed by Jurgen Habermas. This theory analyzes how the Instagram account @pemprov.sumbar functions as a public information medium within the public sphere. This research utilizes qualitative research methodology, a constructivist paradigm, with a descriptive approach. The research findings indicate that Instagram @pemprov.sumbar is not yet optimal in providing public information within the public sphere. The information provided is limited to ceremonial information. Moreover, the management process is influenced by inhibiting factors that prevent the creation of an optimal public sphere, one of which is laws related to public information openness that have not been adequately integrated into the realm of social media. Consequently, there is a lack of clear Standard Operating Procedures (SOPs) for managing public information media to deliver the required information to the public within the public sphere. The ambiguity of the SOPs for managing Instagram @pemprov.sumbar ultimately results in suboptimal public discourse.

Keyword : *Optimization Public Information, Public Sphere, Instagram, Public Communication, Obstacle*

ABSTRAK

Media sosial Instagram telah menjadi wadah komunikasi publik yang digunakan lembaga pemerintahan untuk menyampaikan informasi publik kepada masyarakat. Meski demikian, Instagram @pemprov.sumbar tidak ramai dengan interaksi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan optimalisasi penggunaan ruang publik pada instagram @pemprov.sumbar. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor penghambat pengelolaan akun instagram @pemprov.sumbar sebagai sarana penyampaian informasi publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori ruang publik yang dikembangkan oleh Jurgen Habermas. Teori ini menganalisis bagaimana akun Instagram @pemprov.sumbar berperan sebagai media informasi publik di ruang publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, paradigma konstruktivisme, dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram @pemprov.sumbar belum optimal dalam menyediakan informasi publik di ruang publik. Informasi hanya berada pada level informasi seremonial. Kemudian, proses pengelolaan dipengaruhi oleh faktor-faktor penghambat yang membuat ruang publik tidak optimal tercipta, salah satunya undang-undang yang berkaitan dengan keterbukaan informasi

publik belum mampu masuk ke ranah media sosial. Sehingga belum terdapat SOP yang jelas bagi pengelola media informasi publik untuk menghadirkan informasi yang dibutuhkan publik di ruang publik. Ketidakjelasan SOP pengelola Instagram @pemprov.sumbar akhirnya berdampak pada tidak optimalnya diskusi publik.

Kata Kunci: Optimalisasi Informasi Publik, Ruang Publik, Instagram, Komunikasi Publik, Hambatan

PENDAHULUAN

Instagram @pemprov.sumbar adalah salah satu ruang publik virtual milik pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Akun instagram ini dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo). Tujuan dari akun ini adalah untuk mempublikasi informasi terkait pelaksanaan kegiatan program pemerintah provinsi sebagai bentuk keterbukaan informasi. Pada media sosial instagram @pemprov.sumbar, umumnya konten yang disebarluaskan berupa kegiatan gubernur dan wakil gubernur yang menghadiri pelantikan suatu acara, peresmian tempat, *progress* dari pelaksanaan program kerja seperti proyek jalan tol, pembukaan kegiatan atau perlombaan, dan kunjungan kerja.

Instagram @pemprov.sumbar yang seharusnya bisa menjadi ruang diskusi, menjadi media bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya kepada pemerintah lewat komentar pada postingan atau menggunakan fitur DM (*Direct Message*), justru tidak memperlihatkan hal demikian. Instagram yang dipandang sebagai ruang publik, yang diketahui sering menjadi media penghubung secara online yang menguatkan hubungan sosial antar pengguna dengan pengelola, terlihat sangat minim interaksi di ruang ini. Kurangnya partisipasi masyarakat di ruang publik tentu menjadi suatu hal yang perlu dipertanyakan. Sejalan dengan hal itu, terlihat masyarakat yang menunjukkan aktivitas lebih aktif di media informasi lainnya dibanding akun @pemprov.sumbar.

Ada beberapa interaksi terlihat di akun tersebut. Misalnya saja akun

@emeirelized @azzam_klay @tmrakw beradu argumen pada salah satu postingan instagram pemerintah. Informasi yang di publikasi pada 08 Januari 2023, dipenuhi respon kontra oleh ketiga akun tersebut karena pemerintah terlalu banyak mengurus hal lain yang menurut mereka tidak sepenting kebijakan lainnya, hingga banyak program yang terbangkalai seperti proyek jalan tol yang diperbincangkan masyarakat. Pada postingan ini, tidak ada tanggapan dari admin @pemprov.sumbar, hanya komentar *followers* yang saling bersautan.

Selanjutnya, pada *homepage* atau halaman postingan akun media sosial instagram @pemprov.sumbar, selain minimnya partisipasi masyarakat, admin tidak menanggapi semua komentar atau tanggapan yang dikirimkan masyarakat sebagai *followers*. Tindakan ini tidak menunjukkan bagaimana ruang publik pada umumnya yang memiliki nilai responsif, demokratis, dan penuh makna bagi pengguna sesuai ungkapan Angelia Putriana., dkk, (2021) dalam bukunya yang berjudul Psikologi Komunikasi.

Apa yang terlihat pada ruang publik di laman instagram @pemprov.sumbar, berkaitan dengan ketidaksesuaian ciri khas ruang publik yang dijelaskan Habermas yaitu ruang yang direproduksi dari tindakan komunikatif. Ruang publik yang dipaparkan Habermas (dalam Menoh, 2015) tercipta dengan ciri khas adanya tindakan yang komunikatif di dalamnya. Ketidaksesuaian ini akan menjadi objek penelitian baru jika dilihat dari sudut pandang para ahli yang dikaji secara ilmiah dengan teori yang relevan.

Gagasan tentang ruang publik merupakan sebuah gagasan yang dipopulerkan oleh filsuf dan sosiolog ternama di Jerman, Jurgen Habermas. Habermas melihat bahwa ruang publik merupakan media untuk mengomunikasikan informasi dan juga pandangan. Ruang publik adalah ruang paling hakiki bagi manusia untuk bebas mengkomunikasikan ide dan opini (Habermas, 2007). Setiap orang boleh berbicara, menulis, dan mencetak dengan bebas, asalkan bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan. Istilah ruang publik" yang diceritakan Habermas dalam bukunya, melihat perilaku individu yang dipahami sebagai ruang dimana masyarakat saling berkumpul menjadi sebuah publik.

Berdasarkan pengamatan Habermas, ruang publik dimengerti sebagai ruang bagi masyarakat privat yang saling berkumpul bersama menjadi sebuah publik. Mereka menganggap bahwa ruang publik umumnya diregulasi untuk melawan otoritas publik. Inilah yang lantas menyeret masyarakat untuk ikut berpartisipasi di ruang publik karena menyangkut kepentingan bersama (Habermas, 2007). Sejalan dengan pendapat Habermas tersebut, ruang publik yang diciptakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat akan ramai oleh partisipasi masyarakat, jika konten yang disebarakan dapat membuat masyarakat merasa terpanggil dan terlibat terhadap isu konten yang dibahas.

Habermas (dalam Putriana., dkk, 2021) menjelaskan proses pertukaran informasi dilakukan dalam suatu ruang, yaitu yang biasa dikenal dengan ruang publik (*public sphere*). *Public sphere* merupakan "jargon" yang dikemukakan oleh Habermas, menunjukan di mana terdapat ruang inklusif berkumpulnya masyarakat dalam menyatakan opini baik sosial politik maupun ekonomi. Ruang publik dianggap sebagai ruang yang berfungsi sebagai tempat menampung aktivitas serta aspirasi masyarakat. Lebih lanjut

Habermas menjelaskan tentang *public sphere* (ruang publik), yaitu ruang yang memberikan kesempatan kepada setiap warga negara untuk dapat menyatakan opini, kepentingan dan kebutuhan secara diskursif. Melalui ruang publik, setiap individu mendapatkan posisi yang setara untuk mengomentari, berdiskusi, serta menyampaikan aspirasi setuju atau tidak terhadap informasi yang disampaikan.

Teori ruang publik mencoba menjelaskan, di dalam ruang publik ada nilai seperti responsif dan demokratis yang seharusnya di dapat pengguna karena ruang tersebut memiliki makna. Selain itu, teori ruang publik juga menjelaskan adanya kebebasan berpendapat serta ruang publik seperti instagram memungkinkan adanya partisipasi publik dalam bentuk diskusi dan debat. Menoh (2015) menjelaskan hal yang serupa bahwa yang khas dari ruang publik adalah karena ia merupakan arena diskursif, yang berbeda dari makna ekonomi dan negara. Melalui ruang publik, masyarakat akan berpartisipasi dan bertindak menggunakan dialog dan debat.

Pertanyaannya adalah bagaimana idealnya ruang publik virtual yang selaras dengan konsep ruang publik yang ditawarkan oleh Habermas? Menjawab pertanyaan itu, Papacharissi dalam Haezer (2018), secara lugas menjelaskan bahwa ruang virtual mampu mendorong atau mewujudkan diskusi, sedangkan ruang publik virtual mampu untuk mewujudkan atau mendorong demokrasi. Melalui jawaban itu, Papacharissi mencoba menunjukan keselarasan konsep ruang publik Habermas dengan perkembangan kondisi virtual. Seiring dengan berjalannya waktu, dalam perkembangan ruang publik tidak lagi hanya temanifestasikan dalam ruang-ruang fisik seperti kedai kopi, ataupun salon, melainkan juga terwujud seiring perkembangan media.

Menurut Habermas (dalam Hadirman, 2009) tidak hanya ada satu ruang publik, melainkan ada banyak ruang publik. Habermas melihat ruang publik menjadi beberapa bagian yaitu pluralitas (seperti keluarga, kelompok-kelompok informal, organisasi-organisasi), publisitas (seperti media massa, media sosial), keprivatan (seperti wilayah dan lingkungan terdekat individu), dan legalitas (seperti lembaga-lembaga yang mengatur kemasyarakatan). Adapun ruang publik Instagram @pemprov.sumbar yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis publisitas. Siapapun bebas ikut bergabung memilih masuk kedalam ruang publik yang mana saja, sehingga pada ruang tersebut orang-orang dapat mengkomunikasikan pandangannya secara bebas.

Berkaitan dengan internet sebagai bentuk ruang publik virtual juga dibahas dalam artikel Aliansi Junalis Independen Indonesia (2013) yang memaparkan penjelasan Habermas tentang perkembangan ruang publik. Ruang publik kini bukan sebatas ruang sederhana di mana manusia bisa saling berinteraksi tetapi telah berbentuk platform di mana setiap individu, tanpa mempertimbangkan kelas, gender, status sosial atau ekonomi, dan golongan memiliki hak untuk duduk dan menyampaikan pendapat atau beragam persoalan-persoalan publik. Internet atau media sosial membuka ruang bagi setiap individu untuk memasuki beragam ruang-ruang publik yang tersedia di dalamnya, seperti media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, Blog Youtube dan sebagainya. Di dalam ruang virtual ini, setiap individu dapat berdiskusi, berbagi informasi, berbagi tautan dan sebagainya.

Semua informasi yang disebarluaskan oleh aparat pemerintah, baik melalui website maupun di media sosial harusnya

menyangkut kepentingan bersama. Karena dengan begitu masyarakat akan merasa terpanggil dan ikut merasakan, serta bisa berpartisipasi terhadap kebijakan pemerintahan. Entah sekedar melemparkan protes ataupun apresiasi lewat ruang publik virtual (*cyberspace*) yang dibuat. Dibanding situs web resmi, memang instagram lebih menciptakan ruang komunikasi yang interaktif dan ramai disukai sebagai wadah untuk menyebarkan informasi. Karena, memungkinkan bagi setiap pengikutnya untuk terlibat interaksi di dalamnya.

Media instagram membantu memudahkan peneliti dalam melihat bagaimana hambatan instansi pemerintahan dalam proses mengelola ruang publik untuk penyebaran informasi publik. Pemerintah Sumatera Barat konsisten dalam menyebarkan informasi pemerintahan di akun media sosial. Kekonsistenan penyebaran informasi, dapat dilihat dari postingan pada akun media sosial yang di update setiap harinya 3 hingga 10 berita rilis dan juga terdapat sematan link *website* di postingan *instastory*. Namun, kekonsistenan penyebaran informasi tidak serta merta menjamin akun @pemprov.sumbar sebagai ruang publik yang aktif dan informatif.

Berdasarkan gagasan yang disampaikan di atas, penulis mencoba melakukan suatu penelitian ilmiah terhadap pemanfaatan ruang publik di media sosial instagram @pemprov.sumbar. Penulis akan mendeskripsikan hambatan yang membuat pengelolaan ruang publik pemerintah oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika justru tidak ramai oleh informasi yang bersinggungan dengan kepentingan publik. Lalu, pembungkaman informasi yang disebarluaskan masih terbilang monoton dibanding provinsi lain yang tampak bervariasi dalam hal konten, contohnya seperti akun

pemprov Bangka Belitung atau provinsi Jawa Barat untuk diluar pulau Sumatera. Pembingkai ini berdampak pada minimnya tanggapan dan partisipasi masyarakat di dalam ruang publik yang diciptakan.

Dari kacamata penelitian ini, akan dilihat apa yang menjadi hambatan bagi pemerintah sehingga belum optimal dalam memanfaatkan ruang publik instagram sebagai ruang dialog dan wacana informasi publik yang sesuai dengan kaidah dan juga sehat, dan tentunya juga sebagai ranah publik.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif diterapkan pada penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian yakni memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang didasarkan pada kriteria tertentu, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam pengelolaan akun, pengikut akun, wartawan media, dan ahli informasi publik. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada empat kelompok informan: admin akun @pemprov.sumbar, masyarakat yang mengikuti akun, wartawan media, dan ahli informasi publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi spesifik mengenai pengelolaan akun, tantangan yang dihadapi, tanggapan masyarakat, serta efektivitas akun dalam menyediakan ruang publik untuk diskusi. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas dan interaksi di akun Instagram @pemprov.sumbar, mendokumentasikan jenis konten yang dipublikasikan, dan menganalisis respons dari pengikut akun. Selain itu, dokumentasi juga dikumpulkan dari berbagai sumber seperti laporan

aktivitas akun, tangkapan layar postingan, transkrip wawancara, serta studi literatur yang relevan.

Dalam proses analisis data, digunakan model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu merangkum dan memfokuskan pada data yang penting serta mengidentifikasi tema dan pola yang relevan. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk naratif dan visual untuk mempermudah analisis lebih lanjut. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menarik kesimpulan sementara dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan verifikasi jika diperlukan. Kesimpulan akhir yang dihasilkan didukung oleh data yang valid dan kredibel.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber. Informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti Ketua Komisi Informasi Sumatera Barat dan wartawan anggota AJI, dibandingkan untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas data. Selain itu, dilakukan pemeriksaan ulang data sebelum dan sesudah analisis untuk meningkatkan derajat kepercayaan data. Dengan menggunakan berbagai sumber informasi dan metode analisis yang ketat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pengelolaan akun @pemprov.sumbar dan dampaknya terhadap publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses menyebarkan informasi yang optimal di media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi publik. Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dari sejumlah individu yang berada di dalam sebuah organisasi atau di luar organisasi, yang terjadi baik secara tatap muka atau melalui media (Tatang, 2016). Sedangkan Habermas (dalam Putriana, dkk, 2021) menjelaskan ruang publik

(*public sphere*) dikenal dengan proses pertukaran informasi dilakukan dalam suatu ruang. *Public sphere* merupakan “jargon” yang dikemukakan oleh Habermas, menunjukkan di mana terdapat ruang inklusif berkumpulnya masyarakat. Artinya ruang publik dibuat untuk memfasilitasi masyarakat tanpa ada perbedaan dan memiliki kesempatan yang sama dalam menyatakan opini baik sosial politik maupun ekonomi.

Berdasarkan observasi pada Instagram @pemprov.sumbar, postingan konten tidak beragam meskipun informasi secara aktif dibagikan setiap harinya, admin sebagai perpanjangan tangan pemprov tidak memiliki kedekatan untuk mendengarkan berbagai respon dari masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan admin yang terhitung hanya beberapa kali membalas komentar. Admin tidak berusaha menciptakan komunikasi publik di akun ini. Pengelolaan konten seperti ini memberikan implikasi bersifat tidak inklusif untuk ruang publik yang diciptakan.

Menurut Nugraha dkk (2020), Hao dkk (2016) pada konteks pemerintahan, komunikasi publik umumnya digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana kebijakan publik, program pemerintah, serta apa saja langkah yang diambil pemerintah dalam menjalankan. Untuk mewujudkan penyebaran informasi publik yang optimal, dibutuhkan pengelolaan komunikasi publik yang benar. Pengelolaan komunikasi publik yang dilakukan Pemerintah, diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Inpres ini dibuat dalam rangka menunjang keberhasilan Kabinet Kerja, menyerap aspirasi publik, dan mempercepat penyampaian informasi tentang kebijakan dan program pemerintah

Publikasi informasi adalah bagian dari pengelolaan komunikasi publik untuk menghasilkan keterbukaan informasi dan optimalnya penggunaan media informasi. Ketika terdapat keterbukaan informasi, maka bisa dikatakan bahwa pengelola sudah optimal menggunakan Instagram sebagai media informasi publik jika sesuai dengan Undang-Undang No 14/2008 terkait Keterbukaan Informasi Publik, yaitu setiap badan publik memiliki kewajiban untuk menjalankan kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) agar tujuan undang-undang tersebut dapat tercapai.

Pada dasarnya regulasi undang-undang memang mengatur tentang keterbukaan informasi publik dan juga pelayanan publik. Namun, perkembangan teknologi yang ada tidak mampu diimbangi oleh regulasi. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari salah satu informan, Nofal Wiska yang merupakan Ketua Komisi Informasi Sumatera Barat mengungkapkan bahwa KI sendiri tidak memiliki wewenang dalam mengatur dan menilai pengelolaan informasi publik di media sosial termasuk yang dikelola oleh badan publik Pemprov Sumbar. Komisi Informasi memiliki fokus utama melakukan monitoring dan evaluasi terhadap keterbukaan informasi publik secara langsung seperti bagaimana proses juga kinerja pelayanan publik di badan publik. Sedangkan hal-hal yang berkaitan dengan publik di media sosial hanya menjadi salah satu penilaian.

Peneliti menjabarkan kesimpulan analisis menggunakan kerangka analisis. Kerangka analisis ini merupakan lanjutan dari kerangka konseptual yang dianalisis berdasarkan data yang didapatkan lapangan dan di analisis berdasarkan hubungan sebab akibat serta kacamata teoritis juga konseptual. Berikutnya

kerangka analisis dijelaskan pada sub bahasan.

Informasi di Instagram @pemrov.sumbar Tidak Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat.

Kesesuaian antara informasi yang disajikan dengan kebutuhan masyarakat sangat penting untuk diperhatikan dan tidak dapat diabaikan (Novianti dkk: 2020). Keberagaman masyarakat, membuat setiap individu memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, seperti informasi mengenai kebijakan pemerintah, program pembangunan, isu lingkungan, ekonomi, politik, kesehatan, serta pendidikan. Namun, konten informasi yang disebar di Instagram @pemprov.sumbar belum memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut Nanuru (2020) sejatinya ruang publik yang dibicarakan Habermas berfungsi sebagai media yang menghubungkan aspirasi individu dengan kerangka kebijakan pemerintah. Pemerintah dan kebutuhan masyarakat adalah kesatuan yang harus saling memahami.

Upaya yang dilakukan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat (Sumbar) untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat adalah dengan menggunakan Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi publik. Meskipun pada prakteknya terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang disajikan dengan kebutuhan masyarakat. Jika tidak diperhatikan dan tidak ada pembaharuan, hal ini akan menjadi masalah masa yang akan datang. Ketidaksesuaian tersebut memberikan dampak terhadap respon masyarakat, serta secara tidak langsung memperlihatkan kinerja yang kurang baik dari pemerintah provinsi.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat penjabaran mengenai bagaimana pengelolaan konten oleh staff Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik sebagai indikator untuk melihat

bagaimana proses untuk menghasilkan konten informasi sehingga bisa disebar di media massa. Observasi pada Instagram @pemprov.sumbar yang memperlihatkan bahwa konten umumnya diisi dengan informasi seremonial. Tidak banyak informasi lain yang berkaitan dengan progres pembangunan atau pun informasi penting lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

Proses yang dilakukan untuk menghasilkan konten terfokus pada jadwal kegiatan gubernur dan wakil gubernur setiap hari. Kegiatan tersebut diliput oleh tim liputan, dan dibuatkan tulisan rilis lalu dikirim ke kepala Diskominfo, kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik, dan juga editor untuk diperiksa apakah sudah bisa ditampilkan di portal media. Alur penayangan konten ini merupakan kebijakan dari kepala Diskominfo Sumbar. Namun, kebijakan yang ditetapkan oleh kepala Diskominfo ini membuat staff pengelola sosial media pemprov hanya berfokus pada konten informasi yang bersifat seremonial saja. Dampaknya, masyarakat tidak merasa terlibat terhadap informasi yang disebar.

Dianalisis dari kacamata teori ruang publik Habermas, ruang publik dimengerti sebagai ruang bagi masyarakat privat yang saling berkumpul bersama menjadi sebuah publik. Masyarakat bourgeois menganggap bahwa ruang publik umumnya diregulasi untuk melawan otoritas publik. Inilah yang lantas menyeret masyarakat untuk ikut berpartisipasi di ruang publik karena menyangkut kepentingan bersama (Habermas, 2007).

Kurangnya informasi yang berkaitan atau berhubungan dengan masyarakat, dan hanya berfokus pada informasi seremonial membuat masyarakat tidak teralu tertarik untuk sekedar berkunjung ke akun ini. Kondisi ini memperlihatkan

bahwa gagasan yang disampaikan dalam teori ruang publik oleh Habermas tidak terlaksana dengan baik. Teori ruang publik menurut Habermas menjelaskan bahwa ruang publik merupakan sebuah arena di mana setiap orang secara bebas dapat bertukar informasi, berdebat, dan membentuk opini yang dapat mempengaruhi kebijakan dan tindakan publik. Teori ini juga menyebutkan bahwa idealnya ruang publik itu sifatnya inklusif, partisipatif, dan rasional.

Menurut Saepudin, Sumara dan Asriani (2018) instagram sebagai platform media sosial merupakan ruang publik berbentuk virtual. Melalui Instagram memungkinkan masyarakat Sumbar dapat mengakses informasi, berkomunikasi, dan berpartisipasi dalam diskusi mengenai isu-isu publik seperti halnya media informasi lainnya. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan di akun @pemprov.sumbar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Akun Instagram Pemprov Sumbar mulanya memiliki *username* @Diskominfotiksumbar, saat terjadi nomenklatur atau pergantian struktur di bulan Mei 2021, akun Diskominfotik Sumbar menjadi @pemprov.sumbar dan memiliki tanggung jawab untuk mengelola informasi publik di media sosial. Instagram @pemprov.sumbar mulai eksis menyebarkan informasi tentang pemerintah serta daerah Sumatera Barat.

Setelah terjadinya perubahan nomenklatur, sebagai pengelola informasi dan pelayanan publik Diskominfotik mulai fokus untuk menyebarkan informasi, terkhusus untuk gubernur dan wakil gubernur. Berdasarkan kebijakan oleh kepala Diskominfotik, semua informasi di media yang dikelola Diskominfotik disamaratakan semua informasinya. Hal ini yang menyebabkan

Instagram Pemprov Sumbar berisi umumnya berita seremonial. Karena kontennya diambil dari website sumbarprov yang fokusnya berita. Sedangkan Instagram memiliki target audiens yang berbeda dengan website dan juga Youtube. Hal ini diungkapkan langsung oleh Fahim, staff Diskominfotik serta Admin dari semua media Pemprov Sumbar. Fahim mengungkapkan bahwa sebagai staff, dirinya dan tim sudah pernah mendiskusikan mengenai kebijakan ini, namun belum menemukan titik terang akan perubahan.

Kebijakan ini memberikan dampak yang tidak efektif bagi penggunaan Instagram @pemprov.sumbar sebagai ruang publik. Diskominfotik sebagai pengelola dan juga perpanjangan tangan pemprov, sudah harusnya dapat memahami pentingnya memenuhi informasi publik untuk kebutuhan masyarakat, seperti apa yang diungkapkan Habermas tentang ruang publik.

Habermas (dalam Putriana., dkk, 2021) menjelaskan tentang *public sphere* (ruang publik), yaitu ruang yang memberikan kesempatan kepada setiap warga negara untuk dapat menyatakan opini/pendapat, kepentingan dan kebutuhan secara diskursif. Sama halnya dengan kebutuhan masyarakat Sumbar yang harusnya lebih difasilitasi dan dipahami dengan baik oleh pemerintah untuk menghasilkan informasi yang relevan, bermanfaat, dan dapat memenuhi harapan serta kepentingan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan dari kategori *followers* dengan berbagai profesi serta latar belakang pendidikan yang tidak sama dan juga wartawan. Dari Azzam, Fachri, Andri, dan Zulia peneliti mendapatkan data bahwa sebagai masyarakat Sumbar yang tentunya

terdampak langsung dari penyebaran konten informasi di Instagram @pemprov.sumbar, memiliki pendapat yang sama. Konten umumnya hanya bersifat seremonial. Hal ini kemudian membuat masyarakat tidak mendapatkan informasi lain selain kegiatan gubernur dan wakil gubernur. Sebagai followers masyarakat membutuhkan informasi dengan variasi lain seperti informasi pajak, APBN, serta program pemerintah lainnya.

Kebutuhan masyarakat akan informasi yang lebih bervariasi mendapatkan respon dari pengelola Instagram @pemprov.sumbar. Pada awal bulan Maret 2023 lalu, tim publikasi mulai melakukan perubahan pada postingan konten. Perubahan ini merupakan bentuk dukungan dari kepala Diskominfotik yang baru. Hal ini dikonfirmasi langsung oleh admin, setelah mengalami pergantian kepala Diskominfotik bulan Februari 2023 lalu, adanya perbedaan kebijakan kepemimpinan. Pada masa kepemimpinan kepala Diskominfotik sebelumnya dengan yang baru, terdapat perbedaan perspektif dalam memahami isu-isu penting yang berkaitan dengan informasi publik.

Berdasarkan penuturan dari triangulasi, Nofal Wiska yang merupakan Ketua Komisi Informasi Provinsi Sumatera Barat juga mengatakan hal serupa dengan informan yang mengikuti akun pemprov. Informasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan implikasi dari perbedaan perspektif mengenai tujuan bermedia sosial. Hal ini membuat Instagram pemprov hanya menginformasikan kegiatan-kegiatan dari gubernur serta wagub yang sifatnya hanya seremonial dan tentunya tidak terlalu bermanfaat juga dicari oleh masyarakat. Nofal mengatakan bahwa pengelola Instagram pemprov seharusnya bisa mengatur antara informasi seremonial dengan informasi

yang dibutuhkan publik agar lebih berimbang.

Interaksi Satu Arah di Instagram @pemprov.sumbar

Merujuk pada konteks media sosial, Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dan juga untuk menciptakan hubungan jarak jauh dengan *followers*, ternyata tidak mampu menghadirkan interaksi dua arah selayaknya media publik yang di dalamnya terdapat komunikasi publik. Menurut Purworini (2014) komunikasi satu arah merupakan bentuk manajemen kehumasan melalui strategi komunikasi tertutup, yang prosesnya tidak menerima umpan balik dari publik. Memungkinkan komunikasi hanya terjadi satu arah, karena pengelola tidak memperhatikan keterlibatan *followers*. Untuk membangun keterlibatan dengan publik, pengelola perlu memahami publik dengan cara membangun kedekatan melalui komunikasi dua arah.

Panuju (2018) menjabarkan sarana komunikasi publik yang sering terjadi melalui media massa, orasi pada rapat umum, aksi demonstrasi, blog, situs jejaring sosial, kolom komentar di *website*, email, SMS, maupun media sosial. Pengelola informasi publik pemerintah Sumatera Barat menggunakan Instagram sebagai saluran komunikasi publik. Media sosial Instagram memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah. Namun, pada prakteknya pemerintah yang mengelola hanya mampu menciptakan interaksi satu arah tanpa mengundang dan menerima diskusi publik. Padahal diskusi publik yang efektif akan menghasilkan opini publik yang menjadi *feedback* yang tentunya dibutuhkan oleh pemprov Sumbar.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Instagram @pemprov.sumbar, informasi di Instagram @pemprov.sumbar tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti bagaimana cara membuat e-ktip, informasi tentang pupuk bagi petani, atau informasi tentang program apa yang sedang dijalankan di Sumatera Barat. Dikarenakan ketidaksesuaian penyajian konten dengan kebutuhan masyarakat, membuat masyarakat hanya dapat memberikan like atau komentar tanpa adanya kesempatan untuk berdiskusi lebih mendalam, serta memberikan kontribusi aktif dalam pembentukan opini publik melalui kolom komentar atau pun fitur Instagram lainnya seperti *direct message* (DM) dan *reply* via *story*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama *followers* Instagram @pemprov.sumbar, yaitu Azzam, Fachri, Hasbi, Zulia, dan Andri. Tiga orang diantaranya aktif memberikan respon terhadap postingan yang dibagikan akun @pemprov.sumbar. Ada yang langsung memberikan respon di kolom komentar, dan ada yang menanggapi dengan merespon via *story*. Sementara itu, sebagian lagi memilih tidak ingin merespon secara langsung dan hanya menjadi penikmat informasi saja karena takut salah bahasa saat merespon.

Faktanya di Instagram @pemprov.sumbar, ketika masyarakat merespon justru tidak ada tanggapan atau balasan dari pengelola Instagram Pemprov Sumbar. *Followers* yang memberikan respon di kolom komentar tidaklah banyak. Tetapi untuk sekedar membalas dengan ucapan terimakasih untuk menjaga interaksi dengan masyarakat, pengelola tidak mampu melakukannya. Berkaitan dengan hal ini, Andri sebagai informan mengungkapkan bahwa sebagai *content creator*, membalas komentar menurut dirinya adalah bentuk menghargai *followers* yang sudah

berkontribusi memberi saran, masukan, dan tanggapan atas konten yang disebar. Meskipun komentar dari *followers* menyakitkan, namun akan lebih baik jika pengelola tetap merespon. Masyarakat akan merasa dihargai dan akun tersebut lebih terasa hidup. Menurut dirinya jika pengelola benar-benar ingin memanfaatkan Instagram @pemprov.sumbar dengan optimal, permasalahan tingkat interaksi di komentar juga harus diperhatikan lagi.

Serupa dengan pernyataan Andri, Fachri dan Azzam juga mengungkapkan pendapat yang sama saat wawancara. Fachri dan Azzam merasakan bahwa minimnya interaksi dikarenakan postingan tidak relevan dan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Karena sejatinya, masyarakat sebagai individu memiliki naluri dalam menerima sesuatu. Masyarakat menerima informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Gagasan ini selaras dengan apa yang dikatakan Riani (2017), bahwa setiap orang memiliki keunikan dan perbedaan, begitupun kebutuhan informasi yang diinginkan bisa sama atau berbeda, tergantung pada kebutuhan saat itu.

Pengelola Instagram @pemprov.sumbar hanya membalas komentar dan respon positif dari masyarakat saja. Berdasarkan konfirmasi langsung oleh admin akun @pemprov.sumbar yang merupakan staff Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) Sumatera Barat. Menanggapi minimnya interaksi dan umumnya hanya terjadi interaksi satu arah di Instagram pemprov, admin memberikan penjelasan bahwa hal itu terjadi dikarenakan karena kebanyakan masyarakat yang memberi respon di komentar menggunakan bahasa yang kurang sopan. Contohnya pada komentar salah satu *followers* mengenai persyaratan untuk lowongan pekerjaan staff IT untuk Dinas Kominfotik Sumbar,

kalimat “syaratnya banyak banget, mau rekrut robot ya min?” atau kalimat “S&K melebihi start up” dianggap kurang sopan dan aneh, karena itu tidak ditanggapi.

Instagram @pemprov.sumbar tidak mampu menciptakan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat sebagai *followers*. Instagram @pemprov.sumbar yang dikelola Pemprov Sumbar sebagai media informasi yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat hanya memberikan ruang interaksi satu arah. Hal ini terjadi karena tanggapan atau respon masyarakat terhadap informasi hanya disampaikan tidak mendapatkan respon balik dari admin.

Peneliti melakukan wawancara dengan triangulasi, Jaka Hendra mengungkapkan jika dilihat dari ilmu jurnalistik, Instagram @pemprov.sumbar tidak terlihat memiliki nilai *proxibility* atau kedekatan dengan masyarakat. Inilah yang menjadikan masyarakat kurang berminat untuk merespon. Jaka mengatakan, setidaknya admin bisa lebih responsif untuk menjaga hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Minimnya interaksi di akun @pemprov.sumbar karena pemerintah sendiri tidak ada upaya untuk menciptakan komunikasi dua arah dengan *followers*.

Faktor Penghambat Pengelolaan Akun Instagram @pemprov.sumbar sebagai Sarana Penyampaian Informasi Publik

Berdasarkan hasil observasi non partisipan yang telah dilakukan pada akun Instagram @pemprov.sumbar, terlihat bahwa dari empat tujuan komunikasi publik yang dikemukakan oleh Tatang (2016), Pemerintah Provinsi Sumatera Barat belum berhasil mencapai keseimbangan dari keempat tujuan

tersebut. Kebijakan yang diterapkan lebih berfokus pada penyajian informasi seremonial. Konsekuensinya, masyarakat cenderung hanya menerima informasi tersebut secara pasif. Lebih lanjut informasi tersebut tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap pemahaman masyarakat dan informasi seremonial tidak memberikan pengetahuan yang substansial, sesuai dengan tujuan komunikasi publik yang diuraikan dalam buku "Dinamika Komunikasi".

Penting untuk memastikan agar tujuan dari komunikasi publik tercapai dengan seimbang. Berdasarkan analisis atas tujuan komunikasi publik yang dirumuskan oleh Tatang (2016), Riswoto, Ferdiana dan Triwardhani (2024), pemerintah memiliki tugas memastikan bahwa informasi yang disalurkan tak hanya memiliki akurasi semata, tetapi juga memiliki relevansi dan pengaruh yang signifikan terhadap masyarakat. Keberhasilan penyebaran informasi akan diperoleh apabila mampu mempengaruhi pengikut untuk membentuk pandangan masyarakat yang mendukung kebijakan dan langkah-langkah pemprov, didukung pengemasan konten dengan daya tarik yang lebih optimal. Dengan memperhatikan keempat tujuan tersebut, pengelolaan informasi publik melalui media ruang publik akan lebih terarah.

Minimnya sumber daya manusia (SDM) dalam suatu organisasi, kelompok atau instansi berkaitan dengan hambatan teknis yang digambarkan sebagai hambatan yang mengacu pada masalah atau kendala yang terkait dengan aspek teknis atau operasional dari suatu organisasi atau sistem (Tatang, 2016). Dalam konteks instansi pemerintah, minimnya sumber daya manusia telah mempengaruhi efisiensi dan efektivitas operasional pegawai.

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan pada pemerintah Provinsi Sumatera Barat terkhusus Dinas

Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo), minimnya tenaga SDM tidak terlalu signifikan. Meski demikian, pada praktek kerja, tim publikasi bidang IKP Dinas Kominfo diminta multitasking untuk mengerjakan tugas di lapangan dan tugas di kantor. Hal ini diutarakan oleh informan, Fahim mengungkapkan dalam kasus bidang IKP Diskominfo, ada tiga tim yang ditugaskan untuk memproduksi informasi. Tim tersebut meliputi empat orang di tim liputan dengan masing-masing dua orang per tim untuk meliput kegiatan pimpinan setiap harinya, satu orang videografer dan satu orang admin. Tim-tim yang terlibat dalam proses produksi informasi ini menjalankan sejumlah tugas, termasuk pembuatan berita rilis, penciptaan konten video yang akan dipublikasikan di platform seperti Instagram Reels, dan juga pengumpulan materi informasi melalui kegiatan liputan lapangan secara langsung.

Proses produksi konten dalam konteks ini menghadapi tantangan yang kompleks. Dalam sehari tim liputan minimal mendapat 5 hingga 10 kegiatan pimpinan dengan kondisi daerah yang berbeda-beda. Pada saat yang sama, tim juga harus melakukan alokasi waktu yang efektif untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif di kantor. Komposisi tim liputan tidak cukup berimbang dengan tugas yang harus dikerjakan. Karena kondisi yang tidak berimbang ini membuat staff merasa kekurangan personil dalam tim, yang mengakibatkan staff merasa bekerja lebih berat dari tugas yang ada. Hal ini berdampak pada kinerja admin dalam tingkat responsifitas akun Instagram.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara bersama *followers*, ditemukan informasi bahwa pembungkusan informasi di Instagram @pemprov.sumbar tidak menarik dan belum sesuai dengan posisi akun sebagai

wadah komunikasi publik. Diungkapkan bahwa ketidakoptimalan dalam pembungkusan informasi, yang tercermin dalam penggunaan gambar dan desain yang kurang bervariasi dan menarik, berpotensi mereduksi efektivitas komunikasi dengan berbagai kelompok pengguna, termasuk segmen usia yang beragam. Daya tarik visual sangat penting untuk menarik perhatian dan membuat konten lebih menonjol di tengah berbagai konten yang ada di platform media sosial. Hal ini dapat dibuktikan dengan lebih tingginya jumlah like dan tingkat kunjungan pada informasi mengenai program-program dan acara publik dibanding informasi seremonial di akun @pemprov.sumbar.

Informan peneliti lainnya, yang juga followers dari akun @pemprov.sumbar mengungkap hal yang serupa. Hasbi, Zulia, dan Andri menyampaikan saat wawancara bahwa sebagai masyarakat, ketiganya merasa tampilan yang disajikan di platform Instagram resmi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat (Pemprov Sumbar) kurang menarik secara visual. terlepas dari statusnya sebagai akun resmi pemerintahan tingkat provinsi, penyajian informasi dalam akun tersebut belum mencapai tingkat optimalitas yang diharapkan, dan bahkan terkesan kurang mendapat perhatian yang memadai.

Desain postingan atau pembungkusan informasi masih dibuat secara sederhana menggunakan tulisan dengan latar foto yang mewakili informasi yang disebarkan. Gambar lebih cenderung berfokus pada figur gubernur dan wakil gubernur. Ketiga informan merasa bahwa visual pada akun @pemprov.sumbar masih bisa diperbarui lagi jika pengelola memperhatikan kalau cara pembungkusan informasi di media sosial sangat penting untuk diperhatikan. Selain itu, Andri sebagai content creator melihat bahwa pembungkusan informasi di akun pemprov masih bisa dikreasikan

lagi dengan tampilan yang lebih menarik minat masyarakat.

KESIMPULAN

Penggunaan Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi di ruang publik oleh pemerintah Sumatera Barat, berdasarkan data yang di analisis menggunakan konsep komunikasi publik dan teori ruang publik Habermas secara menyeluruh berjalan dengan lancar namun belum optimal dalam mengemas informasi publik. Masyarakat sebagai salah satu yang terpapar informasi merasakan akun @pemprov.sumbar belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan followers akan informasi publik. Penyediaan informasi hanya sebatas informasi yang ditujukan untuk seremonial pimpinan. Instagram @pemprov.sumbar memerlukan upaya yang berkelanjutan untuk mempertahankan eksistensinya dalam berperan aktif memberikan informasi publik pada masyarakat yang lebih luas juga beragam, dan tentunya informasi yang berhubungan serta dekat dengan masyarakat.

Hambatan yang dialami dalam pengelolaan Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi di ruang publik oleh pemerintah Provinsi Sumatera Barat, terkhusus staff bidang IKP bagian Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik berasal dari internal. Bermula dari kebijakan yang ditetapkan oleh kepala dinas terkait yang kurang tepat untuk direalisasikan dalam pengelolaan akun ini, dimana kepala dinas saat itu tidak terlalu mendukung kreatifitas dari staff dalam mengkreasikan konten, hingga kondisi tugas lapangan dan tugas di kantor dengan jumlah staff pengelola publikasi informasi yang kurang seimbang. Sehingga menimbulkan kondisi yang kurang sesuai bagi staff untuk melaksanakan tugas tersebut dalam

waktu yang bersamaan. Kondisi ini mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja staff, seperti admin yang tidak responsif terhadap pelayanan publik di akun @pemprov.sumbar.

Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan Instagram @pemprov.sumbar sebagai media informasi publik, perlu dilakukan diversifikasi konten yang lebih beragam dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain menampilkan seremonial pimpinan, penting untuk menyajikan informasi yang langsung berhubungan dengan layanan publik, program pemerintah, dan isu-isu terkini. Dukungan lebih dari pimpinan dinas terhadap kreativitas staff sangat diperlukan, dengan memberikan kebebasan lebih dalam mengkreasikan konten yang menarik dan inovatif. Pelatihan secara berkala dalam bidang desain grafis, fotografi, *video editing*, dan strategi media sosial juga penting untuk meningkatkan keterampilan staff pengelola.

Selain itu, penambahan jumlah staff yang khusus menangani publikasi informasi di media sosial akan membantu mengatasi ketidakseimbangan beban kerja dan meningkatkan responsivitas terhadap interaksi di akun. Evaluasi dan revisi kebijakan internal harus dilakukan untuk memastikan dukungan terhadap kreativitas dan inovasi tim pengelola. Peningkatan interaksi dengan *followers* melalui fitur-fitur interaktif seperti Q&A, polling, atau *live sessions* akan meningkatkan *engagement* dan kepercayaan masyarakat. Dengan pemantauan dan evaluasi berkala, serta kolaborasi dengan *influencer* lokal atau media lainnya, Instagram @pemprov.sumbar diharapkan dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi publik dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Habermas, J. (2007). Ruang Publik: Sebuah Kajian Tentang Kategori Masyarakat Bojuis. Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Haezer, E. (2018). Menyoal Internet Sebagai Ruang Publik dalam Perspektif Habermas. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam*, 196.
- Hao, X., Zheng, D., Zeng, Q., & Fan, W. (2016). How to strengthen the social media interactivity of e-government: Evidence from China. *Online Information Review*, 40(1), 79-96.
- Menoh, G. A. (2015). Agama Dalam Ruang Publik; Hubungan antara Agama dan Negara dalam Masyarakat Postsekuler Menurut Jurgen Habermas. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Nanuru, R.F. (2020). Gereja Sosial Menurut Konsep Rasionalitas Komunikatif Jürgen Habermas. Yogyakarta: Deepublish.
- Novianti, E., Nugraha, A. R., Komalasari, L., Komariah, K., & Rejeki, D. S. (2020). Pemanfaatan media sosial dalam penyebaran informasi program pemerintah (Studi Kasus Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran). *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 48-59.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221.
- Purworini, D. (2014). Model Informasi Publik Di Era Media Sosial.
- Putriana, A., dkk. (2021). Psikologi Komunikasi. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Panuju, R. (2018). Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu. Jakarta: Prenamedia Group.
- Riswoto, G., Ferdiana, S., & Triwardhani, I. J. (2024). Kepuasan Media Terhadap Informasi di Program 'Bandung Menjawab' Pemerintah Kota Bandung. *CARAKA: Indonesia Journal of Communication*, 5(1), 79-90.
- Saepudin, S., Sumara, A. R., & Asriani, D. (2018). Ruang Publik Virtual Dan Sikap Politik Organisasi Mahasiswa. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 51-61.
- Tatang. (2016). Dinamika Komunikasi. Bandung: CV Pustaka Setia.

Media

- AJI Indonesia. (2013). *Internet, Media Online, dan Demokrasi di Indonesia*.
https://aji.or.id/system/files/article_doc/internetmediaonlineandemokrasidiindonesia.pdf
(diakses pada 24 Juli 2023)